



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRESTASI KERJA PEGAWAI DI  
JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA, KLIA**

**KAMALIHA BINTI ISMAIL.**

**FPP 2005 15**

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRESTASI KERJA PEGAWAI DI  
JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA, KLIA

KAMALIHA BINTI ISMAIL

MASTER SAINS  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

2004



FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRESTASI KERJA PEGAWAI DI  
JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA, KLIA

Oleh

KAMALIHA BINTI ISMAIL

Tesis ini Dikemukakan Kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti  
Putra Malaysia, Sebagai Memenuhi Sebahagian Daripada Keperluan Untuk  
Ijazah Master Sains

Oktober 2004



## ***DEDIKASI***

Suami yang tercinta dan disayangi yang telah merestui dan banyak berkorban kepada diriku dalam menempuhi onak dan duri

**DANI ASRUL BIN AMIR**

Putera-puteraku tersayang

**MUHAMMAD DANISH AIMAN  
MUHAMMAD DARWISY ARFAN**

Juga buat ibu serta keluarga yang banyak memberi sokongan

**HAJJAH AZIZAH BINTI HAJI EMBONG  
HAJJAH TEH ZAHARAH BINTI AZAHARI  
HAJJAH SALMIAH BINTI AZAHARI**

Segala bakti yang kalian curahkan akan ku kenang hingga akhir hayatku

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan untuk Ijazah Master Sains

## **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRESTASI KERJA PEGAWAI DI JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA, KLIA**

Oleh

**KAMALIHA BINTI ISMAIL**

**Oktober 2004**

**Penyelia : Profesor Haji Rahim Bin Md. Sall, PhD**

**Fakulti : Pengajian Pendidikan**

Kajian ini dijalankan bagi menentukan faktor yang mempengaruhi prestasi kerja di kalangan pegawai di Jabatan Imigresen, KLIA. Objektif khusus kajian ini ialah 1) Menentukan tahap prestasi kerja di kalangan Pegawai Imigresen Malaysia di Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA, 2) Menentukan kesignifikanan perkaitan di antara empat faktor terpilih iaitu persekitaran di tempat kerja, ganjaran dan pengiktirafan, komitmen terhadap jabatan, serta pengetahuan dan kemahiran dengan prestasi kerja di kalangan Pegawai Imigresen Malaysia, KLIA, dan 3) Menentukan faktor yang paling berpengaruh terhadap prestasi kerja para Pegawai Imigresen Malaysia di Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA. Sehubungan dengan itu, soal selidik digunakan untuk mengumpul data kajian. Seramai 169 responden telah dipilih secara rawak mudah bagi mendapatkan hasil kajian ini. Data dianalisis dengan menggunakan perisian komputer iaitu Pakej Statistik untuk Sains Sosial (SPSS)

Kajian ini mendapati bahawa 56.2 % daripada responden mempunyai tahap prestasi kerja yang tinggi, 39.6% mempunyai prestasi kerja sederhana dan yang selebihnya

(4.2%) mempunyai tahap prestasi kerja rendah. Ini menunjukkan bahawa tahap prestasi kerja di kalangan pegawai di Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA adalah tinggi. Kajian ini juga mendapati bahawa terdapat perkaitan secara positif dan signifikan pada aras keertian 0.01 di antara prestasi kerja dengan keempat-empat faktor terpilih iaitu faktor persekitaran di tempat kerja ( $r = .581$ ), faktor ganjaran dan pengiktirafan ( $r = .498$ ), faktor komitmen terhadap organisasi ( $r = .567$ ) dan faktor kemahiran dan pengetahuan ( $r = .524$ ).

Dalam pada itu, sebagai sebuah jabatan kerajaan yang menjadi tunggak utama dalam pengendalian segala operasi di KLIA, Sepang, tahap prestasi kerja para Pegawai Imigresen perlulah ditingkatkan bagi memastikan segala kesulitan dan masalah yang dihadapi boleh diatasi dengan cara yang bijak dan berkesan.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in partial  
fulfilment of the requirement for the degree of Master Science

**FACTORS ASSOCIATED WITH THE JOB PERFORMANCE AMONG MALAYSIAN  
IMMIGRATION OFFICERS, KLIA**

By

**KAMALIHA BINTI ISMAIL**

**Oktober 2004**

**Supervisor : Profesor Haji Rahim Bin Md. Sail, PhD**

**Faculty : Educational Studies**

This study was carried out to determine the factors associated with the job performance among Malaysian Immigration officers, KLIA. The specific objectives of this study were 1) to determine the level of job performance among Malaysian Immigration officers, KLIA, 2) to determine the relationship between job performance among Malaysian Immigration officers, KLIA and four selected factors namely environment at workplace, reward and recognition, commitment towards organizations, skill and knowledge, and 3) to determine which among the factors was the most significantly associated with job performance among the Malaysian Immigration officers, KLIA. Besides, a set of self-administered questionnaires was used to collect data of this study. A total of 169 respondents had been selected using simple random procedures. The data were analyzed using the Statistical Package for Social Science (SPSS).

This finding revealed that 56.2 % of the respondents had a high level of job performance, 39.6 % had moderate level, and the balance (4.2 %) had low level of job performance. These findings showed that the level of job performance among Malaysian Immigration officers, KLIA were generally high.

There were positive and significant relationships between job performance and the four selected factors (environment at workplace  $r = .581$ , reward and recognition  $r = .498$ , commitment towards organizations  $r = .567$ , and skill and knowledge  $r = .524$ ).

As a government department that plays an important role in KLIA, Sepang operations, the Immigration officers need to further improve their work performance to make sure that the difficulties and problems that exist can be handled with a good and effective way.



There were positive and significant relationships between job performance and the four selected factors (environment at workplace  $r = .581$ , reward and recognition  $r = .498$ , commitment towards organizations  $r = .567$ , and skill and knowledge  $r = .524$ ).

As a government department that plays an important role in KLIA, Sepang operations, the Immigration officers need to further improve their work performance to make sure that the difficulties and problems that exist can be handled with a good and effective way.

## **PENGHARGAAN**

Syukur saya panjatkan doa kepada Illahi kerana dengan izinNYA dapat juga saya menyempurnakan tugas ini.

Setelah pelbagai cabaran saya hadapi, akhirnya dapat juga saya kecapai hasilnya. Dengan segala tunjuk ajar dan bantuan yang tidak pernah jemu dari Yang Berbahagia Prof. Dr. Rahim Md. Sail selaku penyelia saya yang dihormati yang telah banyak memberi bimbingan, sokongan dan keyakinan diri kepada saya, ingin saya rakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih. Tidak ketinggalan juga kepada Dr. Shamsudin Ahmad dan Dr. Jegak Uli selaku ahli jawatankuasa penyelia yang telah melengkapkan lagi kemantapan hasil kajian ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua pensyarah di Jabatan Pemajuan Profesional dan Pendidikan Lanjutan, Fakulti Pengajian Pendidikan yang telah mencurahkan kepakaran mereka sepanjang saya mengikuti program pengajian ini.

Sekalung penghargaan dan ucapan ribuan terima kasih juga ditujukan kepada pihak Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA terutamanya Ketua Imigresen dan kakitangannya yang telah memberi kerjasama kepada saya dalam mendapatkan bahan penulisan dan juga responden kajian.

Saya juga merakamkan ucapan terima kasih kepada pihak Universiti Putra Malaysia yang telah memberi saya peluang untuk mengikuti program Master Sains ini. Dan yang paling berharga buat suami tercinta Dani Asrul bin Amir yang tidak pernah jemu serta memahami perjuangan isterimu ini untuk mendapatkan segenggam ilmu. Ucapan penghargaan juga ingin dirakamkan untuk kedua puteraku iaitu Muhammad Danish Aiman dan Muhammad Darwisy Arfan.

Semoga kehidupan hari esok akan lebih memberi sinar buat kita semua.....AMIN



Saya mengesahkan bahawa Jawatankuasa Peperiksaan Tesis bagi Kamaliha binti Ismail telah mengadakan peperiksaan akhir pada 18 Oktober 2004 untuk menilai tesis Master Sains beliau yang bertajuk "Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Pegawai di Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA" mengikut Akta Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1980 dan Peraturan Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1981. Jawatankuasa Peperiksaan Tesis memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahkan ijazah tersebut. Ahli Jawatankuasa Peperiksaan Tesis adalah seperti berikut:

**Abu Daud Silong, PhD**

Profesor  
Fakulti Pengajian Pendidikan  
Universiti Putra Malaysia  
(Pengerusi)

**Khairuddin Idris, PhD**


Pensyarah  
Fakulti Pengajian Pendidikan  
Universiti Putra Malaysia  
(Pemeriksa Dalam)

**Jamilah Othman, PhD**

Pensyarah  
Fakulti Pengajian Pendidikan  
Universiti Putra Malaysia  
(Pemeriksa Dalam)

**Peter Songan, PhD**

Profesor  
Pusat Pembelajaran Gunaan dan Multimedia  
Universiti Malaysia Sarawak  
(Pemeriksa Luar)

  
\_\_\_\_\_  
**ZAKARIAH ABDUL RASHID, PhD**  
Profesor/Timbangan Dekan  
Sekolah Pengajian Siswazah  
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: **20 JUN 2005**

## PERAKUAN

Saya mengakui bahawa tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan sedutan yang tiap-tiap satunya telah dijelaskan sumbernya. Saya juga mengaku bahawa tesis ini tidak pernah dimajukan untuk ijazah-ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau di institusi-institusi lain.



**KAMALIHA BINTI ISMAIL**

Tarikh: 6 MAY 2005

## JADUAL KANDUNGAN

	Muka Surat
<b>DEDIKASI</b>	ii
<b>ABSTRAK</b>	iii
<b>ABSTRACT</b>	v
<b>PENGHARGAAN</b>	vii
<b>PENGESAHAN</b>	viii
<b>PERAKUAN</b>	x
<b>SENARAI JADUAL</b>	xiii
<b>SENARAI RAJAH</b>	xiv
 <b>BAB</b>	
<b>I    PENDAHULUAN</b>	1
Latar Belakang Masalah	4
Pernyataan Masalah	9
Objektif Kajian	11
Objektif Am	11
Objektif Khusus	11
Kepentingan Kajian	11
Batasan Kajian	12
Definisi Istilah	13
 <b>II    SOROTAN LITERATUR</b>	17
Konsep Prestasi Kerja	17
Pengukuran Prestasi Kerja	22
Jenis-Jenis Pengukuran Prestasi Kerja	28
Penilai Prestasi Kerja	31
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja	37
Faktor Persekitaran di Tempat Kerja	38
Faktor Ganjaran dan Pengiktirafan	39
Faktor Komitmen Terhadap Organisasi	41
Faktor Pengetahuan dan Kemahiran	43
Model Prestasi Kerja	44
Dasar Kerajaan Malaysia Terhadap Pekerja dan Pekerjaan	49
Rumusan	52
 <b>III    METODOLOGI</b>	54
Rekabentuk Kajian	54
Kerangka Kajian	55
Lokasi Kajian	56
Populasi Kajian	57
Persampelan Kajian	58
Alat Kajian	59
Pengumpulan Data	61
Penganalisan Data	63
Kesahan dan Kebolehpercayaan	64

<b>IV</b>	<b>HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN</b>	<b>67</b>
	Maklumat Latar Belakang Responden	67
	Jantina	67
	Umur	68
	Jumlah Pendapatan Bulanan	68
	Status Perkahwinan	69
	Jumlah Tanggungan	70
	Taraf Pendidikan	71
	Prestasi Kerja	71
	Persekitaran di Tempat Kerja	73
	Ganjaran dan Pengiktirafan	75
	Komitmen terhadap Organisasi	76
	Kemahiran dan Pengetahuan	78
	Perkaitan di antara Prestasi Kerja dan Beberapa Faktor Terpilih	79
	Faktor Utama yang Mempengaruhi Prestasi Kerja	82
<b>V</b>	<b>RINGKASAN, RUMUSAN DAN CADANGAN</b>	<b>86</b>
	Ringkasan Latar Belakang Masalah Kajian	86
	Objektif Kajian	88
	Metodologi Kajian	89
	Ringkasan Hasil Kajian	90
	Kesimpulan	92
	Cadangan	93
	Cadangan untuk Kajian yang akan Datang	95
	<b>BIBLIOGRAFI</b>	<b>97</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	<b>102</b>
	<b>BIODATA PENULIS</b>	<b>107</b>

## SENARAI JADUAL

Jadual	Muka Surat
1 Aspek-Aspek Penilaian Prestasi SSBPA	51
2 Nilai Reliabiliti Angkubah Kajian	65
3 Jantina Responden	68
4 Umur Responden	68
5 Jumlah Pendapatan Bulanan Responden	69
6 Status Perkahwinan Responden	69
7 Jumlah Tanggungan Responden	70
8 Taraf Pendidikan Responden	71
9 Taraf Prestasi Kerja Responden	72
10 Persekitaran di Tempat Kerja	74
11 Tahap Ganjaran dan Pengiktirafan	76
12 Tahap Komitmen Terhadap Organisasi	77
13 Tahap Kemahiran dan Pengetahuan	79
14 Perkaitan di antara Prestasi Kerja dengan Empat Faktor Terpilih	81
15 Regresi Berganda Mudah antara Prestasi Kerja dan Empat Faktor Terpilih	84

## SENARAI RAJAH

Rajah	Muka Surat
1 Model Perkaitan Tiga Dimensi Prestasi Kerja	45
2 Model Empat Komponen Penilaian Prestasi di Dalam Konteks Kerja	46
3 Kerangka Kajian	56



## BAB I

### PENDAHULUAN

Kerja merupakan sebahagian daripada tuntutan kehidupan jasmani dan rohani manusia. Ini kerana melalui kerja dan pekerjaan seseorang boleh dan juga mampu memenuhi tuntutan-tuntutan jasmani dan rohani mereka. Manusia seterusnya mampu melakukan pekerjaan mengikut kaedah yang berbeza, kehendak yang berbeza dan keupayaan masing-masing. Ini bermakna setiap manusia perlu melakukan pekerjaan tertentu bagi memenuhi tuntutan kehidupan jasmani dan rohani mereka.

Manusia adalah pekerja dan berusaha sepanjang hidup mereka dan pekerjaan-pekerjaan serta perusahaan-perusahaan yang dilaksanakan adalah berbeza-beza mengikut tempat, masa dan keadaan tertentu. Seajar dengan itu, sebarang nilai yang positif (jujur, amanah) yang dipegang secara utuh oleh pekerja dapat memberikan sumbangan dan sokongan yang positif kepada kecekapan, kejayaan dan kemajuan sesuatu pekerjaan. Dalam masa yang sama hal ini akan dapat pula membantu mencapai matlamat-matlamat sesebuah organisasi yang telah ditetapkan untuk dicapai pada jangka masa tertentu.

Sehubungan dengan itu, Wan Halim (1993) merumuskan bahawa sesebuah organisasi ditubuhkan dengan tujuan utama iaitu untuk mencapai sesuatu matlamat tertentu. Ini bermakna organisasi yang ditubuhkan oleh pihak-pihak tertentu sama ada oleh pihak

kerajaan mahupun bukan kerajaan ditubuhkan semata-mata bertujuan untuk mencapai suatu objektif yang telah ditetapkan dan wajar pula dicapai pada jangka masa tertentu.

Dalam hal ini, pencapaian sesuatu objektif dianggap sebagai perubahan dalam sesebuah organisasi di tempat kerja (Maher, 2002). Antara faktor penting yang membawa kepada berlakunya perubahan dalam sesebuah organisasi ialah persekitaran di tempat kerja, ganjaran dan pengiktirafan serta kemahiran dan pengetahuan. Maher (2002) seterusnya menjelaskan bahawa kesemua faktor ini perlulah diambilkira sekiranya perubahan ingin dilaksanakan dalam sesuatu organisasi.

Mengikut Fitz (1990) pula, faktor yang penting dalam melaksanakan sebarang perubahan dalam sesebuah organisasi tempat kerja ialah komitmen pekerja terhadap sesebuah organisasi. Tanpa adanya faktor ini maka sukar sesuatu objektif dan matlamat yang telah ditetapkan dicapai oleh sesebuah organisasi. Namun untuk mewujudkan sesebuah organisasi yang mempunyai pekerja dengan tahap komitmen yang tinggi terhadap organisasi adalah suatu perkara yang sukar. Tambahan pula, selagi wujud pembahagian tugas, peluang kerjaya dan kekurangan sumber, sesebuah organisasi tidak akan dapat memberi kepuasan kepada pekerjanya (Conway, 1999). Walau bagaimanapun Boverie dan Kroth (2001) mendapati bahawa pekerja-pekerja yang mempunyai tahap komitmen yang tinggi terhadap sesebuah organisasi cenderung kekal berkhidmat dengan organisasi di mana mereka berkerja.

Dengan itu, peranan seseorang pekerja dalam sesebuah organisasi tempat kerja bukanlah suatu perkara yang boleh dipertikaikan lagi kepentingannya. Tanpa adanya pekerja, khususnya pekerja yang mempunyai kesungguhan memikul beban bagi

mencapai matlamat organisasi maka pastinya matlamat yang telah ditetapkan oleh sesebuah organisasi sukar dicapai. Menyedari hakikat ini maka setiap organisasi tempat kerja atau jabatan adalah wajar dan perlu mengukur prestasi pekerja masing-masing untuk mengetahui sumbangan mereka terhadap pencapaian matlamat yang telah ditetapkan dan mendatangkan faedah kepada semua pihak dan negara sebagaimana yang diharapkan. Ini kerana apabila para pekerja dalam sesebuah organisasi menunjukkan prestasi dan komitmen kerja yang tinggi maka kemungkinan pencapaian matlamat tertentu yang telah ditetapkan adalah agak tinggi. Semakin tinggi tahap prestasi para pekerja maka akan semakin tinggi pula kemungkinan pencapaian matlamat sesebuah organisasi (Noe, Hollenbeck, Gerhart, dan Wright, 2004). Sebaliknya, sekiranya prestasi para pekerja berada pada tahap yang agak rendah maka kemungkinan pencapaian matlamat sesebuah organisasi pada jangka masa yang telah ditetapkan adalah agak rendah.

Berdasarkan kefahaman tentang hakikat ini maka aspek penting yang perlu dipersoalkan ialah penilaian prestasi pekerja. Disebabkan penilaian prestasi menjadi suatu aspek yang penting bagi tujuan meningkatkan keupayaan sesebuah organisasi maka aktiviti penilaian prestasi secara tidak formal telah dilaksanakan dengan meluas dalam sejarah manusia semenjak penglibatan manusia dalam aktiviti-aktiviti kerja yang melibatkan kumpulan. Sejarah telah melihat bagaimana Nabi Adam A.S dihantar ke dunia sebagai balasan terhadap prestasinya semasa berada di syurga (Fletcher dan Williams, 1986).

Manakala penilaian prestasi yang formal pula telah mula dilaksanakan bermula pada kurun ketiga iaitu semasa penguasaan dinasti Wei di China (Abd. Aziz Yusof, 2000). Di

negara barat pula penilaian prestasi secara formal telah diperkenalkan oleh Robert Owen di kilang kapasnya di Scotland dalam awal tahun 1800-an. Ini diikuti pula oleh angkatan tentera Amerika pada tahun 1813. Aktiviti penilaian prestasi di negara barat seterusnya dikembangkan pula di jabatan kerajaan dalam urusan pengambilan pekerja di kalangan orang awam dalam tahun 1842 (Corsini, 1984).

Kepentingan dan kegunaan penilaian prestasi telah meningkat dengan mendadak sejak lebih 30 tahun yang lalu (Murphy dan Cleveland, 1995) apabila organisasi perniagaan mula menggunakan penilaian prestasi sebagai ukuran terhadap prestasi kerja para pekerja bukan pengurusan terutamanya selepas perang dunia kedua. Ini menunjukkan bahawa aktiviti penilaian prestasi merupakan satu aktiviti yang sering mendapat perhatian utama dan dilakukan sejak beberapa puluh tahun yang lalu.

Sehubungan dengan itu maka satu bentuk kajian yang menetengahkan persoalan-persoalan berkaitan dengan prestasi kerja, penialain prestasi kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja dilihat sebagai wajar dilakukan. Dengan adanya kajian seumpama ini diharapkan agar kaedah baru yang menjurus kepada pembaikan tahap prestasi kerja pekerja dapat dihasilkan.

### **Latar belakang Masalah**

Kerajaan Malaysia telah membuat keputusan membina Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur atau "Kuala Lumpur International Airport" (KLIA) bagi menggantikan Lapangan Terbang Antarabangsa Subang sebagai salah satu strategi menghadapi era akan datang yang semakin mencabar. Tambahan pula, kewujudan

sebuah lapangan terbang yang dipenuhi dengan ciri-ciri modenisasi perlu diselaraskan dengan kemajuan sains dan teknologi pada masa kini.

Bagi fasa pertama, KLIA Sepang mula beroperasi pada 01 Januari 1998 yang mempunyai keupayaan mengendalikan dua puluh lima juta penumpang setahun dan secara khususnya berupaya mengendalikan seramai tujuh ribu penumpang dalam jangka masa satu jam pada masa yang sibuk. Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur, Sepang dibahagikan kepada dua bangunan iaitu bangunan pentadbiran dan bangunan terminal utama dengan dilengkapi pelbagai jabatan dan organisasi yang bertanggungjawab mengendalikan operasi-operasi yang berkaitan. Ini adalah selaras dengan usaha pada peringkat awal untuk memindahkan operasi penerbangan sama ada penerbangan antarabangsa mahu pun penerbangan domestik dari Lapangan Terbang Antarabangsa Subang ke Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur, Sepang yang memerlukan komitmen daripada pelbagai pihak untuk mencapai matlamat yang telah ditetapkan.

Jabatan Imigresen Malaysia merupakan antara jabatan kerajaan yang menjadi tunggak utama dalam pengendalian segala operasi di KLIA Sepang. Ini selaras dengan situasi ekonomi negara sejak beberapa tahun lalu yang dikenali sebagai telah mengalami fenomena kegawatan atau ketidakstabilan yang memberi kesan kepada pelbagai sektor yang lain sama ada dalam bidang industri besar-besaran atau industri secara kecil-kecilan. Walau bagaimanapun sejak kebelakangan ini ekonomi negara semakin mengalami pemulihan secara beransur-ansur. Perkembangan tersebut seterusnya membawa kepada senario kemasukan pekerja asing dan juga para pelancong dari Negara-negara luar ke negara ini pada kadar yang tinggi. Hal ini sudah semestinya

mengakibatkan berlakunya peningkatan keperluan terhadap usaha-usaha mengawal kemasukan pekerja asing dan juga aliran keluar pekerja tempatan yang tidak berdasarkan lunas-lunas Akta Imigresen Negara.

Dari segi peranan dan beban tugas, Jabatan Imigresen Malaysia di KLIA mengalami pertambahan yang ketara selaras dengan perkembangan ekonomi negara yang semakin baik. Ini kerana Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA adalah salah satu organisasi yang berperanan mengawal selia aliran masuk dan aliran keluar penduduk tempatan dan luar negara yang menggunakan perkhidmatan penerbangan yang mendarat di KLIA Sepang. Dalam pada itu, Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA Sepang telah menetapkan beberapa objektif selaras dengan peranan jabatan. Antara objektif yang telah digariskan ialah mempercepatkan sebarang proses yang berkaitan dengan pengeluaran, pemantauan dan pengantian pasport dan dokumen-dokumen perjalanan.

Selain itu, Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA juga memainkan peranan untuk memberi perkhidmatan yang cekap dan berkesan kepada orang ramai dalam urusan pengeluaran pasport dan dokumen-dokumen perjalanan, memudahkan pemberian perkhidmatan imigresen kepada warganegara Malaysia dan warganegara asing yang memasuki Malaysia, mencegah kemasukan pendatang yang tidak diingini dan membanteras segala perbuatan dan kegiatan yang bertentangan dengan Akta Imigresen, Akta Pasport dan Peraturan-peraturan Imigresen.

Pencapaian objektif Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA bukan sekadar dapat dinilai atau diukur berdasarkan pengeluaran pasport dan dokumen-dokumen yang berkenaan, tetapi juga melalui kepuasan pelanggan yang terdiri daripada orang awam dan pihak-pihak swasta. Sehubungan dengan itu, kelemahan-kelemahan yang wujud dalam

perkhidmatan yang diberikan oleh pekerja berkenaan wajar ditinjau dan dikenal pasti bagi mengurangkan sungutan atau ketidakpuasan orang awam terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh pekerja jabatan. Selain itu ukuran terhadap pencapaian matlamat-matlamat jabatan juga meliputi persoalan sama ada wang awam dibelanjakan atau digunakan dengan sebaik-baiknya dan mendatangkan faedah yang diinginkan kepada rakyat dan negara atau sebaliknya.

Dari segi jumlah kakitangan yang berkhidmat pula, didapati bahawa pada masa kini terdapat sejumlah 340 orang pekerja yang diletakkan dibawah pentadbiran seorang Ketua Imigresen (M2) dan dibantu oleh seorang Timbalan Ketua Imigresen (M3). Daripada bilangan pekerja tersebut sejumlah 273 merupakan Pegawai Imigresen KP 8. Pegawai Imigresen KP 8 ini merupakan barisan pekerja Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA yang menjadi orang hadapan dan sentiasa terdedah dengan masyarakat umum. Ini menjadikan jumlah Pegawai Imigresen KP 8 sebagai kakitangan Jabatan Imigresen Malaysia yang paling ramai di KLIA Sepang. Jumlah yang paling ramai ini seterusnya diikuti oleh Pegawai Imigresen KP 6 iaitu sejumlah 53 orang pekerja dan Pegawai Imigresen KP 5 serta pembantu pentadbir yang masing-masing berjumlah seramai 4 orang. Manakala kakitangan yang selebihnya merupakan para penjawat bagi jawatan pegawai Imigresen, kerani dan pembantu am rendah.

Dengan adanya jumlah kakitangan yang agak ramai ini maka segala usaha haruslah dilakukan untuk mengekalkan prestasi kerja pekerja atau pun meningkatkan prestasi kerja di kalangan pekerja bagi mencapai matlamat organisasai yang telah ditetapkan oleh kerajaan. Tambahan pula, pencapaian matlamat Jabatan Imigresen Malaysia,

khususnya Jabatan Imigresen Malaysia cawangan KLIA akan dapat membantu ke arah meningkatkan industri pelancongan negara.

Walau bagaimanapun, sejak kebelakangan itu kelihatannya wujud pelbagai reaksi orang awam terhadap prestasi kerja pekerja di Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA. Reaksi yang dikategorikan sebagai reaksi negatif mahupun reaksi yang bersifat positif menjadi gambaran awal tentang prestasi kerja para kakitangannya. Keadaan ini seterusnya berjaya menarik minat penyelidik untuk melakukan kajian yang serba mendalam mengenai perkara ini. Ini bertujuan menjawab segala kekaburan yang wujud tentang prestasi kerja para pekerja di Jabatan Imigresen Malaysia.

Antara faktor yang boleh dijadikan alasan kepada wujudnya prestasi kerja samada berada pada tahap yang tinggi atau sebaliknya ialah persekitaran di tempat kerja, ganjaran dan pengiktirafan, komitmen terhadap organisasi, serta kemahiran dan pengetahuan. Kenyataan ini sesungguhnya didasarkan kepada kenyataan yang dikeluarkan oleh Lawler dan Porter (1999) yang menjelaskan bahawa faktor-faktor yang boleh diteliti bagi tujuan melihat sejauhmana prestasi kerja seseorang pekerja meningkat atau sebaliknya. Walau bagaimanapun, adalah tidak memadai sekiranya kesemua faktor ini secara melulu diterima sebagai penyebab kepada rendah atau tingginya tahap prestasi kerja pekerja di Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA.

Adalah tidak keterlaluan dikatakan bahawa satu usaha yang bertujuan melihat kebenaran kenyataan tersebut dilakukan. Bertitik tolak dari kesedaran sedemikian maka kajian ini dianggap sebagai wajar dilakukan dan memadai untuk diketengahkan.



### **Pernyataan Masalah**

Akhbar The Sun (19 Jun 2000: hlm. 19) dan akhbar New Straits Times (24 Jun 2000: hlm. 24), telah menyiarkan surat bantahan dan rasa tidak puas hati penduduk terhadap perkhidmatan yang telah diberikan oleh kakitangan Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA. Selain itu, terdapat pula pelbagai lagi bentuk aduan iaitu secara bertulis dan juga secara lisan yang dikemukakan oleh pelbagai pihak sama ada datangnya daripada rakyat negara ini sendiri mahu pun daripada bukan rakyat negara ini tentang layanan kurang atau perkhidmatan yang kurang baik yang telah ditunjukkan oleh pekerja-pekerja Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA. Namun demikian, terdapat juga sesetengah pihak yang memuji layanan atau perkhidmatan baik yang telah diberikan oleh kakitangan Jabatan Imigresen Malaysia dan ada kalanya terdapat pekerja yang diberikan sijil-sijil penghargaan di atas kecemerlangan perkhidmatan mereka di Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA.

Reaksi pelbagai pihak terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh Pegawai Imigresen KP8 yang berada di barisan hadapan menggambarkan prestasi kerja pegawai berkenaan. Rasa tidak puas hati atau pun penghargaan yang diberikan adalah menjadi petunjuk-petunjuk awal kepada prestasi kerja pekerja.

Menyedari hakikat bahawa prestasi kerja kakitangan di Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA digambarkan oleh reaksi awam terhadap perkhidmatan yang diberikan maka faktor-faktor yang berkaitan dengan prestasi kerja perlu diambilkira. Antara faktor yang dikenalpasti mempengaruhi prestasi kerja kakitangan Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA ialah faktor persekitaran di tempat kerja, faktor ganjaran dan pengiktirafan, faktor komitmen terhadap organisasi serta faktor pengetahuan dan kemahiran. Sebagaimana